



PLAN TRIENNAL

Plan sur l'accessibilité

2026 – 2029

Les Investissements Nolinor inc.

faisant affaire sous le nom de Nolinor Aviation

Publié le 1er juin 2026

Conformément à la Loi canadienne sur l'accessibilité (L.C. 2019, ch. 10) et au Règlement sur l'établissement des plans et des rapports en matière de transports accessibles (REPRTA, DORS/2021-243)

Table des matières

▪ 1. Renseignements généraux	4
▪ 1.1 À propos de Nolinor Aviation	4
▪ 1.2 Personne désignée	4
▪ 1.3 Moyens pour fournir de la rétroaction et demander un autre support	4
▪ 2. Technologies de l'information et des communications	5
▪ 2.1 État actuel	5
▪ 2.2 Obstacles identifiés	5
▪ 2.3 Action prévue	5
▪ 3. Communications, autres que les technologies de l'information et des communications	6
▪ 3.1 État actuel	6
▪ 3.2 Obstacles identifiés	6
▪ 3.3 Action prévue	6
▪ 4. Acquisition de biens, de services et d'installations	7
▪ 4.1 État actuel	7
▪ 4.2 Obstacles identifiés	7
▪ 4.3 Action prévue	7
▪ 5. Conception et prestation de programmes et de services	8
▪ 5.1 État actuel	8
▪ 5.2 Obstacles identifiés (recommandation COPHAN)	8
▪ 5.3 Action prévue (priorité COPHAN)	8
▪ 6. Transport	9
▪ 6.1 État actuel	9
▪ 6.2 Obstacles identifiés (incluant enjeux signalés par COPHAN)	9
▪ 6.3 Action prévue	9
▪ 7. Environnement bâti	10
▪ 7.1 État actuel	10
▪ 7.2 Obstacles identifiés	10
▪ 7.3 Action prévue	10
▪ 8. Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité	11
▪ 8.1 Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH, DORS/2019-244)	11
▪ 8.2 Règlement sur les transports aériens — Partie VII	12

- 8.3 Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience 12
- **9. Précisions sur la rétroaction** **13**
- 9.1 Processus de rétroaction 13
- 9.2 Rétroaction reçue 13
- 9.3 Prise en compte de la rétroaction 13
- **10. Consultations** **14**
- 10.1 Consultation interne 2024 14
- 10.2 Consultation externe 2026 – COPHAN 14

1 Renseignements généraux

Le présent plan a été préparé conformément aux six principes énoncés à l'article 6 de la Loi canadienne sur l'accessibilité, notamment le droit de toute personne d'être traitée avec dignité, d'avoir un accès exempt d'obstacles et de participer pleinement et également à la société, ainsi que la participation des personnes handicapées à la conception des services.

1.1 À propos de Nolinor Aviation

Les Investissements Nolinor inc. (faisant également affaire sous le nom d'OWG) est un transporteur aérien canadien exploité sous la bannière Nolinor Aviation, détenant un certificat d'exploitation aérienne émis par Transports Canada. Notre base principale est située à l'aéroport de Mirabel (Québec).

Nolinor opère principalement des vols nolisés pour le compte de clients industriels, miniers et gouvernementaux. Nous n'exploitons pas de vols réguliers grand public.

Notre flotte comprend des Boeing 737-200, 737-300 et 737-400 en configuration tout économique, ainsi qu'un Bombardier Learjet 45. Nolinor dispose d'une rampe d'accès fixe pour personnes à mobilité réduite à l'aéroport de Mirabel, compatible avec les Boeing 737. Des services d'assistance sont également offerts sur demande dans l'ensemble des aéroports où nous opérons.

1.2 Personne désignée

La personne désignée pour recevoir la rétroaction au nom de Nolinor et coordonner la mise en œuvre du présent plan est :

- Yves Bergeron, Vice-président aux Opérations

1.3 Moyens pour fournir de la rétroaction et demander un autre support

Le public peut fournir de la rétroaction sur l'accessibilité de Nolinor, demander une copie du plan sur l'accessibilité ou une description du processus de rétroaction sur un autre support, par les moyens suivants :

- Adresse postale : Plan d'accessibilité, Nolinor Aviation, 11600 rue Louis-Bisson, Mirabel (Québec), Canada J7N 1G9
- Téléphone : 450-476-0018 poste 226 / 1-888-505-7025 poste 226
- Courriel : accessibilité_accessibility@nolinor.com
- En personne : bureaux de Nolinor Aviation, 11600 rue Louis-Bisson, Mirabel (Québec)

Le plan est disponible sur demande en imprimé, gros caractères, braille, support audio ou support électronique compatible avec les technologies d'adaptation. Nolinor s'engage à fournir un format alternatif dans les 15 jours suivant la demande, et dans les 45 jours pour le braille ou le support audio.

Nolinor accepte également la rétroaction anonyme et via les médias sociaux.

Ce plan est également disponible en anglais sur nolinor.com.

2 Technologies de l'information et des communications

Référence législative : art. 60(1)(a)(i) – alinéa 5(c) LCA. RTAPH, art. 4, 5, 8, 9.

2.1 État actuel

Le site web nolinor.com est conforme aux Règles pour l'accessibilité des contenus Web (WCAG) 2.0 AA. Le site web et les systèmes de réservation sont les principales interfaces numériques utilisées pour communiquer des renseignements au public.

2.2 Obstacles identifiés

Aucun obstacle majeur n'a été identifié dans ce domaine. Nolinor s'engage à maintenir la conformité WCAG 2.0 AA de son site web et à surveiller l'accessibilité de ses plateformes numériques de façon continue.

2.3 Action prévue

Action	Échéance	Responsable
Maintenir la conformité WCAG 2.0 AA du site web et surveiller l'accessibilité des plateformes numériques	En continu	TI + Comm.

3 Communications, autres que les technologies de l'information et des communications

Référence législative : art. 60(1)(a)(iii) – alinéa 5(c.1) LCA. RTAPH, art. 6, 10, 57.

3.1 État actuel

Le personnel est formé à utiliser un langage clair et à fournir les informations de manière accessible. Les annonces préenregistrées sont disponibles dans les deux langues officielles. Les communications verbales au sol et à bord tiennent compte des besoins des personnes handicapées.

Des cartes de consignes de sécurité supplémentaires sont disponibles à bord de chaque aéronef en quatre formats : anglais, français, braille anglais et braille français. Les passagers à besoins spéciaux reçoivent un briefing de sécurité individuel avant le départ, conformément au Flight Attendant Manual (FAM) de Nolinor.

Sans recourir aux technologies de l'information et des communications, Nolinor communique également les renseignements relatifs à ses autres domaines prioritaires — technologies de l'information et des communications, acquisition de biens et de services, conception et prestation des programmes et services, et transport. Ces renseignements sont transmis verbalement par un personnel formé, au moyen d'affichage et de documents imprimés à la base de Mirabel, et sur demande dans un format substitut accessible.

3.2 Obstacles identifiés

- Procédure de fourniture de renseignements en format alternatif sur demande (art. 4 RTAPH) non formellement documentée pour les communications générales aux passagers

3.3 Action prévue

Action	Échéance	Responsable
Documenter la procédure interne de fourniture de renseignements en format alternatif sur demande, conformément à l'art. 4 du RTAPH	Juin 2027	Comm. + Ops

4 Acquisition de biens, de services et d'installations

Référence législative : art. 60(1)(a)(i) – alinéa 5(d) LCA.

4.1 État actuel

Nolinor a intégré des critères d'accessibilité dans ses processus d'acquisition. Cela comprend l'achat d'équipement (rampes, fauteuils roulants de bord), la mise en place de contrats de services de maintenance au sol et l'évaluation des nouvelles installations.

4.2 Obstacles identifiés

- Critères d'accessibilité non systématiquement documentés dans les cahiers des charges

4.3 Action prévue

Action	Échéance	Responsable
Intégrer la considération de l'accessibilité dans les décisions d'acquisition significatives	En continu	Approvisionnement

5 Conception et prestation de programmes et de services

Référence législative : art. 60(1)(a)(i) – alinéa 5(e) LCA. RTAPH, art. 15-23, 35.

5.1 État actuel

Les agents de service aux passagers et les agents de bord reçoivent une formation continue axée sur le transport accessible, conformément aux exigences du RTAPH (art. 20-23). La conception de nos programmes et services tient compte de l'accessibilité pour l'ensemble de la clientèle.

5.2 Obstacles identifiés (recommandation COPHAN)

- Formation axée principalement sur les procédures réglementaires et insuffisamment sur l'accueil et les attitudes

5.3 Action prévue (priorité COPHAN)

Action	Échéance	Responsable
Enrichir le programme de formation du personnel avec un volet sur l'accueil des personnes en situation de handicap, en s'inspirant des ressources de l'OPHQ et de Kéroul	Décembre 2027	Formation + Ops

6 Transport

Référence législative : art. 60(1)(a)(i) – alinéa 5(f) LCA. RTAPH, art. 18, 34-43, 49-62.

6.1 État actuel

Nolinor dispose d'une rampe d'accès fixe pour les Boeing 737 à l'aéroport de Mirabel, permettant l'embarquement des personnes à mobilité réduite. Dans les autres aéroports, Nolinor coordonne avec les prestataires de services au sol pour assurer le transport accessible vers et depuis les aérogares.

6.2 Obstacles identifiés (incluant enjeux signalés par COPHAN)

- Risques de bris ou de perte d'aides à la mobilité lors de l'embarquement et du débarquement
- Dépendance aux infrastructures d'aéroports tiers pour l'accessibilité au sol

6.3 Action prévue

Action	Échéance	Responsable
Réviser les procédures internes de manutention des aides à la mobilité et intégrer cet enjeu à la formation du personnel au sol	Décembre 2027	Ops au sol

7 Environnement bâti

Référence législative : art. 60(1)(a)(ii) LCA – limité aux aéronefs, aérodromes et aéroports réservés aux passagers. RTAPH, art. 69-76.

7.1 État actuel

L'aéroport de Mirabel est la base principale d'opérations de Nolinor. La rampe d'accès fixe y est maintenue en bon état. Les aéronefs Boeing 737 sont configurés conformément aux exigences du RTAPH (partie 3) applicables. Les cartes des mesures de sécurité sont conformes aux exigences.

7.2 Obstacles identifiés

- Accessibilité variable selon les aéroports tiers où Nolinor opère

7.3 Action prévue

Action	Échéance	Responsable
Coordonner avec les autorités aéroportuaires pour les installations d'accessibilité dans les aéroports des aéroports où Nolinor opère régulièrement	En continu	Ops

8 Dispositions des règlements de l'OTC en matière d'accessibilité

Référence législative : art. 60(1)(b) LCA – le plan doit traiter des dispositions des règlements pris en vertu du paragraphe 170(1) de la Loi sur les transports au Canada qui s'appliquent à l'entité.

Nolinor Aviation, en tant que transporteur aérien visé, est assujettie aux règlements suivants de l'Office des transports du Canada en matière d'accessibilité :

8.1 Règlement sur les transports accessibles aux personnes handicapées (RTAPH, DORS/2019-244)

Le RTAPH fixe des normes minimales pour les grands fournisseurs de services de transport. Nolinor se conforme aux dispositions suivantes :

Partie 1 – Exigences applicables aux fournisseurs de services de transport

- Art. 4 – Formats de substitution : Les renseignements mis à la disposition du public sont fournis sur support compatible avec les technologies d'adaptation. Sur demande, les renseignements sont fournis en gros caractères, en braille ou sur support électronique, sans délai.
- Art. 5 – Renseignements à publier : Nolinor publie sur son site web un avis énonçant que le RTAPH s'applique, les services offerts aux personnes handicapées et les services de résolution des plaintes.
- Art. 6 – Communication : Le personnel qui interagit avec les passagers communique avec les personnes handicapées en tenant compte de leurs besoins.
- Art. 8-9 – Systèmes de télécommunication : Les systèmes de télécommunication et le site web sont maintenus conformément aux exigences.
- Art. 15-23 – Formation du personnel : Nolinor maintient un programme de formation initiale et de recyclage pour le personnel en matière d'aide aux personnes handicapées, conformément aux art. 20-23.

Partie 2 – Exigences applicables aux transporteurs – services

- Art. 32-35 – Services sur demande : Embarquement prioritaire, assistance à l'embarquement et au débarquement, aide au rangement des bagages, transport des aides à la mobilité.
- Art. 49-51 – Transport des aides à la mobilité : Nolinor transporte les aides à la mobilité conformément aux exigences réglementaires.
- Art. 57 – Annonces à bord : Les annonces à bord sont fournies conformément aux exigences.

Partie 3 – Exigences techniques – aéronefs

- Art. 69-70 – Rampe et équipement : Nolinor dispose d'une rampe d'accès à Mirabel et assure l'accessibilité de l'embarquement.
- Art. 76 – Cartes de sécurité : Les cartes des mesures de sécurité sont conformes aux exigences applicables.

8.2 Règlement sur les transports aériens – Partie VII

La partie VII du Règlement sur les transports aériens établit des exigences supplémentaires en matière d'accessibilité pour les transporteurs aériens. Nolinor se conforme aux dispositions applicables de cette partie.

8.3 Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience

Ce règlement fixe des exigences en matière de formation du personnel des fournisseurs de services de transport. Le programme de formation de Nolinor couvre les éléments requis par ce règlement, notamment l'aide à l'embarquement, la sensibilisation aux différents types de handicap et l'utilisation des équipements d'accessibilité.

Nolinor s'engage à se conformer à toute mise à jour réglementaire de ces règlements dans les délais prescrits.

9 Précisions sur la rétroaction

Référence législative : art. 61 LCA; REPRTA.

9.1 Processus de rétroaction

Nolinor a mis en place un processus de rétroaction permettant au public de formuler des commentaires sur l'accessibilité de ses services. La rétroaction peut être fournie par l'ensemble des moyens décrits à la section 1.3. La rétroaction anonyme est acceptée.

La description du processus de rétroaction est publiée avec le présent plan, à l'adresse <https://nolinor.com/plan-daccessibilite/>, et est disponible sur demande sur un autre support.

9.2 Rétroaction reçue

Au cours de la période couverte par le plan précédent (2023-2025), aucune plainte formelle en matière d'accessibilité n'a été reçue de la part de passagers par l'entremise du processus de rétroaction.

9.3 Prise en compte de la rétroaction

Toute rétroaction reçue est analysée par la personne désignée et utilisée pour améliorer continuellement nos services. Les résultats de cette analyse sont intégrés dans la préparation des rapports d'étape et des plans subséquents.

10 Consultations

Référence législative : art. 60(4) et 60(5) LCA.

10.1 Consultation interne 2024

En janvier 2024, Nolinor a mené un sondage interne auprès de ses 285 employés, y compris les employés en situation de handicap, afin de recueillir leurs observations sur les mesures d'accessibilité en place.

10.2 Consultation externe 2026 – COPHAN

Dans le cadre de la préparation du présent plan, Nolinor a consulté la Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec (COPHAN), un organisme provincial regroupant plus de 50 associations représentant des personnes en situation de handicap.

Méthode de consultation

- Date d'invitation : 8 avril 2026
- Date de réception des réponses : 15 avril 2026
- Format : questionnaire écrit de 10 questions couvrant les domaines de la LCA
- Répondant : la direction des projets de la COPHAN
- Nombre de participants : 1 organisme (regroupant plus de 50 associations)
- Mention souhaitée dans le plan : nom de l'organisme seulement

Questions posées et réponses reçues

Le questionnaire couvrait les thèmes suivants : obstacles à l'accessibilité dans le transport aérien, priorités d'amélioration, formation du personnel, communication accessible, aides à la mobilité, environnement bâti et processus de rétroaction.

Principales recommandations et intégration au plan

- Formation du personnel (priorité n° 1) : Former le personnel navigant et au sol à l'accueil des personnes en situation de handicap. Ressources suggérées : vidéos OPHQ, formations Kéroul. → Intégrée à la section 5 (action prévue décembre 2027).
- Aides à la mobilité : Incidents de bris et d'oublis d'aides à la mobilité signalés comme enjeu majeur dans l'industrie. → Intégrée à la section 6 (révision des procédures).
- Communications accessibles : Instaurer une politique de formats alternatifs. → Les consignes de sécurité sont déjà disponibles en braille à bord; la procédure de fourniture sur demande sera documentée (section 3).
- Site web : Conformité aux normes WCAG recommandée. → Le site nolinor.com est déjà conforme WCAG 2.0 AA (section 2).

Nolinor s'engage à consulter des personnes en situation de handicap lors de la préparation de chaque plan et rapport d'étape subséquent.